المبادئ الأساسية

في هذا البرنامج (التفاعل) هناك ثلاث مهارات مهمة جدا لإجراء نقاش مثمر مع الآخرين، ونطلق على هذه المهارات (المهارات الأساسية) وهي:

١. المبدأ الأول : عزز أوحافظ على الكرامة :
لتحقيق ذلك يجب عليك أن • تستخدم طريقة (كيف يمكنني أن أساعدك). • تركز على المشكلة لاالشخص الآخر. • تجنب تصيد الأخطاء. • قدم الثناء والمديح كلما أمكن. • كون صادقاً ومحدداً.

تعليق:

احترام الذات شي يولد به الأسنان فينبغي دعم ذلك وتحفيزه عن طريق الثناء في الحالات الإيجابية ، ومرعاة مشاعره وعدم خدشها في الحالات السلبية مع مراعاة الصدق والتحديد ففرق بين من يثني قائلا أنت من أفضل الزملاء ،وبين من يقول :أحب أن أشكرك على ماقمت به بالأمس . فالمثل الثاني أكثر تحديداً وبالتالي أكثر صدقاً . وإجمالاً ينبغي أن تتجنب تصيد الأخطاء ومهاجمة الأشخاص بل التركيز على الأفعال والموضوعات، والتقدير والثناء كلما أمكن وتقديمهما على النقد دوماً.

يقول الله تعالى:

(وقولو للناس حسناً).

(فقولا له قولاً لينا).

(وأهدوا إلى الطيب من القول).

(مايلفظ من قول إلا لديه رقيب عتيد).

(وإذا قلتم فاعدوا).

(أدفع بالتي هي أحسن).

(والذين هم عن اللغو معرضون).

(ولوكنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك).

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

٢. المبدأ الثاني: أنصت وتجاوب مع المشاعر:

لتتفهم المشاعر عليك أن:

- **تشعرا لطرف الآخر بأنك تنصت إليه وتتفهم مشاعره.**
- **تحدد المشاعر والمعاني في مايقوله الطرف ، ولنتذكر قوله تعالى(والذين يستمعون القول فيتبعون أحسنه).**

تعليق

الإنصات درجة أعلى من السماع والإنصات الإيجابي هو أكثر من هز الرأس بينما نحن نسبح في أفكارنا معرضين عن المتكلم.

بإستخدام الإنصات الفعال نؤكد المبدأ الأول فلأننا نحترم الآخرين فنحن نصغي لهم .

والإنصات يتطلب تفهم شيئين هما :

١- قراءة مابين السطور من معان يرسلها المتكلم.

٢- تفهم مشاعر المتكلم.

ثم أن الإنصات الإيجابي يتطلب الآتي:

- **تكرار الكلمات.**
- **التأكد من الفهم.**
- **الاستيضاح عن طريق الأسئلة.**
- **بيان تفهمك للمشاعر.**

ومثال ذلك إذا اخبرتك أنني أعاني من مشكلة مالية كبيرة وكان ردك (هذه حال الدنيا) يختلف عن قولك لي (ياللأسف ،أنا أقدر الظرف الذي تعاني منه ...).

قد ورد عن رسول الله صلى الله عليه وسلم أنه(إذ ا حدثه أحد التفت إليه بجسده جميعاً، وأنه إذا وقع بصره على أحد لم يكن ليرفع بصره حتى يكون الآخر هو الذي يرفع بصره عنه).

....

....

....

....

....

....

....

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

٣. المبدأ الثالث: اطلب المساعدة لحل المشكلة:

يعني أن الرأيين خيراً من الرأي الواحد، حيث يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: (ماندم من استشار). إن الحلول الأفضل والأسرع تأتي نتاج الإفادة من معلومات وتجارب أكثر من طرف فعليك أن:

- **تطلب أفكاراً حتى لوأعتقد ت بأن لديك أفكاراً جيدة .**
- **تساعد الآخرين للوصول إلى حلولهم .**
- **تجنب الأوامر وإعطاء التعليمات.**
- **أظهر الاحترام لقدرة الطرف الآخر لتقديم العون ، وتذكر قوله تعالى (وأمرهم شورى بينهم).**

تعليق:

لايكفي تقدير الآخرين بالقول بل نترجم ذلك بسؤالهم عن تقديم المساعدة لهم ونريهم احتياجنا لهم رغم وجود حلول عندنا ، وهنا فائدتان:

الأولى: رسالة تقدير للطرف الآخر.

الثانية: الإفادة من رأي ثان.

وأمثلة لذلك قولك: أنت أكثرنا خبرة في الموضوع...... ماذا نعمل ؟ هل لديك اقتراحات ؟ أواني أحتاج مساعدتك هل تستطيع أن تجد لي حلاً؟

....

....

....

....

....

....

....

....

....

...

القواعد العشر للإصغاء الجيد

١- لاتتحدث :

....

....

....

....

٢- أرح المتحدث:

ويعني هذا جعله يشعر بأنه حر في الحديث أو أوجدله مايسمى الجو النفسي المريح.

....

....

....

....

٣- أشعره بأنك تود أن تستمع له.

وهذا يعني رفع نظرتك تجاه المتحدث مع أظهار الاهتمام ولا تحاول الانشغال بشيء أثناء حديثه. استمع لتفهم ، لاتعارض.

....

....

....

....

٤- أزل كل شيء يسبب المقاطعة:

لاتسخر ،لاتقلل من قيمة مايقول ،لتتلاعب بشيء أمامك كا الأوراق أوخلافها . هل سيكون هادئا أذا أغلقت باب الحجرة.

....

....

....

٥- تجاوب معه:

حاول أن تضع نفسك مكانه حتى يمكنك فهم وجهة نظرة جيدا.

....

....

....

٦- كن صبورا:

أعطه الوقت الكافي ليكمل حديثه. لاتقاطعه . لاتتجه إلى الباب أو تغادر المكان.

....

....

....

٧- تمالك نفسك:

الشخص الغاضب يفهم المعاني الخاطئة للكلمات.

....

....

....

٨- كن متحفظا ودبلوماسيا في المجاملة والنقد:

لاتجعله في مواقع الدفاع عن النفس فريما ينفجر مدافعا أويغضب .

لاتجادل حتى لوانتصرت فانك سوف تخسر.

....

....

....

٩- اطرح بعض الأسئلة:

إن طرح الأسئلة يشجعه على مواصلة الكلام ويؤكد له متابعتك لما يقول كما أنه يدفعه على بلورة أفكاره وإعطائها بعدا إضافيا .

....

....

....

١٠- لاتتحدث:

وضع (لاتتحدث) أولا و أخيرا في هذه القواعد يأتي لأنها جميعا تعتمد على عدم الحديث كما يعني أنك لايمكن أن تستمع جيدا وأنت تتحدث.

....

....

....

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....